



Aanbestedingsdocument softwarebroker

Bijlage E - programma van eisen

Datum : 15 februari 2021

Kenmerk : DUO 202004PRJ-2100134

INHOUDSOPGAVE

1 Toelichting	3
2 Eisen	3
2.1 Algemeen	3
2.2 Financiën	3
2.3 Dienstverlening	4
2.4 Aanvraag, bestelling en levering	7
2.5 Facturatie	8
2.6 Rapportage	9
2.7 Portaal	10
2.8 Ondersteuning	10
2.9 Exitstrategie	10

1 TOELICHTING

Deze bijlage bevat de eisen (E#) die aan de inschrijving worden gesteld. Aan alle gestelde eisen mbt. de opdracht dient te worden voldaan. Waar gevraagd dient een toelichting verstrekt te worden. Er worden geen scores aan de eisen toegekend. Niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijving terzijde wordt gelegd, dus uitgesloten wordt van de aanbestedingsprocedure.

Door het indienen van een inschrijving verklaart inschrijver dat er zonder enig voorbehoud aan iedere eis wordt voldaan.

2 EISEN

2.1 Algemeen

E1 Totaalaanbod

Inschrijver is in staat om alle producten en diensten te leveren als beschreven in de aanbestedingsstukken (het aanbestedingsdocument incl. alle betreffende bijlagen).

2.2 Financiën

E2 Prijzenblad

Inschrijver levert de prijs van de aangeboden aan via het prijzenblad in bijlage D van het aanbestedingsdocument. Het is bovendien niet toegestaan om het prijzenblad te wijzigen, een ander format te gebruiken, etc. Dit leidt tot ongeldigheid van de inschrijving. Afwijkingen van het prijzenblad – zoals het gebruik van (ongevraagde) toelichtingen, PM-posten, etc. – zijn derhalve niet toegestaan!

Inschrijver rekent geen additionele kosten buiten het in het prijzenblad aangeboden vaste opslagpercentage en andere geoffreerde kosten en tarieven.

Alle geldbedragen van de inschrijving dienen te zijn gesteld in euro's excl. omzetbelasting (BTW). Veranderingen in de wisselkoers tussen de euro en andere valuta hebben geen effect op prijzen en/of tarieven. Stijging van de BTW komt voor risico van aanbestedende dienst en daling van de BTW- strekt tot voordeel van aanbestedende dienst.

E3 Prijsplafond

- **COTS-software incl. bijbehorende SAM-dienstverlening**

Opdrachtnemer rekent gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een vast opslagpercentage ("mark-up fee") bovenop zijn door de betreffende softwareleverancier / -fabrikant afgegeven actuele inkoopprijs voor de levering van licenties/gebruiksrechten (incl. clouddiensten), onderhoudscontracten en dergelijke mbt. COTS-software. Dit percentage dient te worden ingevuld op het prijzenblad (zie E2). Alle in de aanbestedingsstukken geëiste bijbehorende SAM-dienstverlening, incl. eventueel door inschrijver aanvullend aangeboden dienstverlening zoals beschreven bij de beantwoording van de betreffende kwalitatieve gunningscriteria, dienen in dit percentage te zijn verwerkt.

Dit betreft met name advies, offerte, bestelling, levering en facturatie mbt. nieuwe en/of bestaande COTS-software en/of dienstverlening, alsmede het proces rondom het beheren en optimaliseren van het softwareportfolio, obv. adequate contractregistratie en -beheer, incl. rapportages vwb. zowel reeds bestaande als evt. nieuwe COTS-software en/of aanverwante dienstverlening. Dit geldt ook voor door opdrachtgever zelf aangeschafte COTS-software en/of aanverwante dienstverlening.

Dit opslagpercentage is gemaximeerd op 4% (prijsplafond)!

- **Additionele SAM-dienstverlening (SAM-systeem)**

Opdrachtnemer rekent voor de licenties / gebruiksrechten van het optioneel af te nemen SAM-systeem met "SAM-agents" (of vergelijkbaar) een vast tarief per maand per aangesloten device (dwz. al dan niet virtuele clients en servers); hierbij mag gebruik

worden gemaakt van staffels. Het geoffreerde tarief dient ook het bijbehorende onderhoud (incl. ondersteuning) te omvatten.

Dit tarief is gemaximeerd op €2 per device per maand (prijsplafond)!

Opdrachtnemer rekent voor de optionele aanvullende beheerdienstverlening mbt. het SAM-systeem een all-in uurtarief voor een SAM-beheerder, incl. reiskosten etc.

Dit tarief is gemaximeerd op €125 per uur (prijsplafond)!

E4 Lokale overheden

Opdrachtnemer garandeert ten minste gelijke prijzen en overige voorwaarden / condities die zijn/worden onderhandeld voor of door lokale overheden. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan Microsoft-licenties voor lokale overheden. Deze onderhandelde speciale condities zullen kunnen gelden op de eerstvolgende vervaldag van het gebruiksrecht van de betreffende software, op advies van opdrachtnemer en in overleg met opdrachtgever.

E5 Onderhandelingen

Opdrachtgever heeft het recht om, in overleg met opdrachtnemer, de onderhandelingen met softwareleveranciers / -fabrikanten, -distributeurs en/of (externe) resellers geheel of gedeeltelijk zelf uit te voeren.

2.3 Dienstverlening

E6 Lopende zaken

Bij aanvang van de raamovereenkomst worden reeds lopende licenties / overeenkomsten gecontinueerd. Opdrachtnemer meldt zich voor reeds lopende licenties / overeenkomsten, indien noodzakelijk en door opdrachtgever gewenst, aan bij de betreffende softwareleveranciers/-fabrikanten als reseller of bemiddelaar voor opdrachtgever.

NB: Vergoedingen zijn alleen van toepassing bij daadwerkelijke verkopen door opdrachtnemer.

E7 Assortiment

Momenteel maakt opdrachtgever gebruik van de gebruikelijke lokale overheidssoftware-producten en -diensten, waaronder bijvoorbeeld:

- Adobe.
- AutoCAD.
- Microsoft.
- Oracle.
- TOPdesk.

Inschrijver kan alle door opdrachtgever gevraagde gebruikelijke lokale overheidssoftware-producten en -diensten leveren.

E8 Taal

Te leveren software dient Nederlandstalig te zijn, tenzij deze aantoonbaar niet bestaat / beschikbaar is; in dat geval dient Engelstalige software geleverd te worden, doch uitsluitend in overleg met opdrachtgever.

E9 Onderhoud en ondersteuning (support)

Aangeboden softwarelicenties omvatten het gebruiksrecht en/of onderhoud – waaronder al dan niet nieuwe versies, (major en minor) releases, upgrades, updates, fixes, patches en ondersteuning (support) – van de gebruikelijke lokale overheidssoftwareproducten en -diensten, tegen vooraf overeengekomen condities.

Opdrachtgever bepaalt zelf, al dan niet in overleg met opdrachtnemer, of en zo ja wanneer onderhoud op een softwareproduct wordt uitgevoerd. Onderhoud is in elk geval inbegrepen in de licentieprijs, tenzij anders overeengekomen.

Aangeboden softwarelicenties dienen gedurende looptijd van het betreffende contract, of zoveel langer als de betreffende softwareleverancier/-fabrikant de softwareproducten ondersteunt, volledig ondersteund te worden door de betreffende softwareleverancier/-fabrikant.

E10 Verschijningsvormen

Inschrijver is in staat om alle softwarelicenties en -diensten, met inbegrip van maar niet beperkt tot licenties voor de gebruikelijke lokale overheidssoftwareproducten en -diensten te leveren, incl. verlengingen (inkrimpingen/uitbreidingen), in alle verschillende verschijningsvormen zoals koop (perpetual), huur, huurkoop, lease, subscriptie (abonnement) en dergelijke, alsmede online- / clouddiensten (IaaS, PaaS, SaaS, ASP, etc.).

Opdrachtnemer / licentiepartner dient altijd advies geven over de meest gunstige licentievorm, vwb. zowel kosten als voorwaarden.

E11 Partnerstatus

Inschrijver beschikt ten minste over een zodanige Microsoft partnerstatus dat hij gecertificeerd is voor het adviseren, offreren en leveren conform de VNG-voorwaarden en andere voorwaarden mbt. de lokale overheid.

E12 Statuswijziging

Indien gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de (partner)status van opdrachtnemer bij een softwareleverancier/-fabrikant verandert, bijvoorbeeld van 'platinum'- naar 'gold'-partner, en opdrachtnemer de mogelijk hierdoor ontstane hogere inkoopprijs doorberekent aan opdrachtgever, treden partijen in overleg. Indien opdrachtnemer naar het oordeel van opdrachtgever hiervoor geen (financieel) passende oplossing biedt, heeft opdrachtgever het recht de raamovereenkomst te ontbinden of de betreffende software elders in te kopen.

E13 Marktconformiteit

Opdrachtgever is gerechtigd om de licenties / gebruiksrechten mbt. COTS-software en/of aanverwante dienstverlening elders in te kopen indien deze niet marktconform door opdrachtnemer zijn aangeboden; dwz. wanneer deze elders voor een lagere totaalprijs worden aangeboden met een afwijking van 2% of meer.

E14 Single point of Contact (SPoC)

Opdrachtnemer is voor opdrachtgever het enige aanspreekpunt tav. COTS-software en/of aanverwante dienstverlening voor zover deze binnen de scope van de opdracht vallen ook vwb. eventuele toekomstige aanschaf daarvan.

E15 Contactpersoon

Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon/accountmanager aan tav. de buitendienst en één voor de binnendienst, alsmede voor elk van beide één vaste vervanger; hier mag slecht van worden afgeweken op verzoek van opdrachtgever of in geval van een "externe oorzaak" (verlof, ziekte, vertrek, andere functie, etc.). Deze contactpersoon/accountmanager en/of diens vervanger dient op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 bereikbaar te zijn (zowel per e-mail als telefonisch) voor vragen van opdrachtgever.

Beide contactpersonen / accountmanagers (buiten- resp. binnendienst) en de vervangers dienen voldoende mandaat te hebben binnen alle relevante onderdelen van de organisatie van opdrachtnemer om een volwaardige gesprekspartner te kunnen zijn van opdrachtgever.

Als een dergelijke vaste contactpersoon / accountmanager en/of diens vervanger volgens opdrachtgever niet naar wens functioneert, heeft opdrachtgever het recht om te wisselen van vaste contactpersoon / accountmanager en/of diens vervanger.

E16 Accountmanagement

Ten minste tweemaal per jaar, of zoveel vaker als nodig geacht door opdrachtgever, vindt er een overlegmoment plaats tussen de vaste contactpersoon/accountmanager van opdrachtnemer en de contactpersoon van opdrachtgever. Vast onderwerp hierbij is in ieder geval evaluatie/voortgang. Opdrachtnemer initieert de afspraken hiervoor.

E17 COTS-software incl. bijbehorende SAM-dienstverlening

Opdrachtnemer draagt in ieder geval zorg voor:

- Gedegen advisering over, en na opdrachtverlening bovendien levering van, licenties / gebruiksrechten mbt. COTS-software en/of aanverwante dienstverlening, incl. bijbehorend onderhoud en/of ondersteuning (support), obv. koop (perpetual), huur, huurkoop, lease, subscriptie (abonnement), onderhoudscontract en dergelijke, alsmede online- / clouddiensten (IaaS, PaaS, SaaS, ASP, etc.) aan opdrachtgever mbt. de scope van deze opdracht, met inachtneming van de voorwaarden in dit programma van eisen. Hieronder is in ieder geval begrepen:
 - » Pro- en reactief signaleren en adviseren mbt. licentievormen (incl. compliance en relicensing) en onderhoudscontracten, alsmede over voor opdrachtgever relevante ontwikkelingen op dit gebied.
 - » Een proactieve houding mbt. advies en compliance tav. softwarelicenties en onderhoudscontracten. Opdrachtgever verwacht niet alleen een signaal wanneer bijvoorbeeld licenties verlopen maar ook tijdig (dwz. een halfjaar van tevoren) een advies om de juiste vervolgacties in te zetten met als doel voor haar zo gunstig mogelijke kosten en voorwaarden te realiseren.
- Ondersteuning van opdrachtnemer bij audits en licentiereviews door of namens softwareleveranciers / -fabrikanten.
- Het op aanvraag leveren van offertes voor licenties / gebruiksrechten mbt. COTS-software en/of aanverwante dienstverlening, incl. bijbehorend onderhoud en/of ondersteuning (support), aan opdrachtgever.
- Het voorbereiden en opstellen van betreffende overeenkomsten tbv. opdrachtgever.
- Het daadwerkelijk leveren van licenties / gebruiksrechten mbt. COTS-software en/of aanverwante dienstverlening, incl. bijbehorend onderhoud en/of ondersteuning (support), aan opdrachtgever.
- Het factureren aan en ontvangen van betreffende betalingen van opdrachtgever.
- Opdrachtnemer staat in voor het aanbieden en aangaan van geldige overeenkomsten door of namens softwareleveranciers / -fabrikanten.
- Het bijhouden van licentieposities (incl. wie wanneer welke licentie heeft aangeschaft), prijsinformatie en andere ihkv. contract-/licentiebeheer en compliance relevante informatie, alsmede het signaleren van vervaldata (zoals opzeg- en verlengingsmomenten).

E18 Compliance

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor advisering en adequate borging mbt. voorwaarden van en afspraken met softwareleveranciers / -fabrikanten tav. compliance (de adequate naleving van de regels van softwareleveranciers / -fabrikanten en/of hun rechthebbende(n) mbt. het gebruik van software) tbv. opdrachtgever. Opdrachtnemer is daarentegen niet verantwoordelijk voor het technisch en functioneel compliant gebruik door opdrachtgever.

E19 Toekomstgericht

Vanuit de verplichtingen ihkv. E17 en E18 dient opdrachtnemer met opdrachtgever mee te denken en professioneel te adviseren met het oog op de toekomst. Opdrachtgever en opdrachtnemer dienen dus samen te werken aan benoemde doelstellingen van opdrachtgever zoals beschreven in de aanbestedingsstukken, waarbij opdrachtnemer compliance meeneemt in de juistheid en volledigheid van haar adviezen. Opdrachtgever daarentegen is verantwoordelijk voor het gebruik i.r.t. de compliance.

E20 Relevante ontwikkelingen

Ten minste tweemaal per adviseert opdrachtnemer opdrachtgever - zowel schriftelijk als dmv. een presentatie ten kantore van opdrachtgever - over licentievormen, -voorwaarden en dergelijke, obv. relevante ontwikkelingen in de markt, de organisatie van opdrachtgever en in de bedrijfstak (lokale overheid). Opdrachtnemer initieert de afspraken hiervoor.

E21 Aanspreekpunt

Vwb. het aangaan van softwarelicentieovereenkomsten met opdrachtgever wordt het volgende voorbehoud gemaakt: in het geval van Microsoft-licenties zal er een overeenkomst tussen Microsoft en opdrachtgever zijn, waarbij opdrachtnemer het enig aanspreekpunt

dienaangaande is voor opdrachtgever. Een soortgelijke constructie dient ook bij software van andere softwareleveranciers / -fabrikanten mogelijk te zijn indien dit niet anders kan of als dit voordeel oplevert voor opdrachtgever. Ook facturering loopt in dergelijk gevallen uitsluitend via opdrachtnemer.

E22 SAM-systeem

Opdrachtnemer biedt bovendien de optioneel door opdrachtgever af te nemen additionele SAM-dienstverlening aan middels een obv. SaaS beschikbaar te stellen SAM-systeem dat ook zgn. "SAM-agents" (of vergelijkbaar) omvat teneinde op aangesloten devices de installed base te inventariseren, incl. betreffende gebruiksgegevens (device- en user-gebaseerd).

Dit SAM-systeem dient de inventarisatie van de SAM-agents te matchen tegen een licentieregistratie, incl. betreffende metadata (producttype, licentievorm, etc.). Hiertoe dient het SAM-systeem dus een registratie te bevatten van licenties/gebruiksrechten, subscriptions, onderhouds- en supportregelingen, etc. van opdrachtgever.

Het SAM-systeem dient te worden aangeboden incl. de daartoe benodigde gebruiksrechten, het bijbehorende onderhoud en de betreffende implementatie. De implementatie behelst het werkend en gebruiksklaar opleveren van het SAM-systeem, incl. alle betreffende initiële functionele en technische inrichting/configuratie etc. en het opleiden van een drietal functioneel beheerders.

2.4 Aanvraag, bestelling en levering

E23 Prijsopgave

Opdrachtnemer levert op nadere offerteaanvragen van opdrachtgever langs elektronische weg offertes voor levering van licenties / gebruiksrechten mbt. COTS-software en/of aanverwante dienstverlening incl. bijbehorend onderhoud en/of ondersteuning (support). Het in het prijzenblad geoffreerde percentage geldt hierbij als vaste opslag. Bij iedere offerte aan opdrachtgever dient de originele prijsopgave van de betreffende softwareleverancier / -fabrikant te zijn bijgevoegd, ter controle van het gehanteerde opslagpercentage.

E24 Doorlooptijd offerteaanvraag

Na een offerteaanvraag is de doorlooptijd voor het aanleveren van een offerte maximaal vijf (5) werkdagen. Na een verzoek om een spoedofferte vindt aanlevering van een offerte plaats binnen maximaal drie (3) werkdagen. Deze termijnen zijn van toepassing tenzij in de offerteaanvraag een langere termijn genoemd wordt.

E25 Gestanddoening

Prijsopgaven in offertes zijn bindend en hebben een geldigheidsduur van ten minste 30 dagen. Eventuele wisselkoersrisico's gedurende de gestanddoeningstermijn van offertes zijn voor opdrachtnemer.

E26 Vormvereisten

Offertes, bestellingen, etc. dienen ten minste (ook) in PDF-formaat aangeleverd te worden, met een prijsstelling in euro's. De toepasselijke BTW dient apart te worden vermeld.

E27 Doorlooptijd bestelling

Na plaatsing van een bestelling is de doorlooptijd voor de daadwerkelijke levering van de betreffende software en/of licenties/gebruiksrechten maximaal vijf (5) werkdagen. Een spoedlevering dient plaats te vinden binnen maximaal drie (3) werkdagen.

Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat bestelde licenties/gebruiksrechten binnen maximaal vijf (5) werkdagen op de juiste wijze bij de betreffende softwareleverancier/-fabrikant worden geregistreerd en dat deze registratie actueel wordt gehouden.

E28 Referentienummer

Bij iedere bestelling dient een specifiek daartoe door opdrachtgever verstrekt referentienummer te worden vastgelegd.

E29 Documentatie

Documentatie tbv. eindgebruikers (gebruikersdocumentatie), functioneel beheerders (beheerdokumentatie) en indien van toepassing systeembeheerders (technische documentatie) maakt onlosmakelijk deel uit van alle leveringen.

Gebruikers- en beheerdokumentatie dient in elk geval in het Nederlands aangeboden te worden, technische documentatie in het Nederlands en/of in het Engels.

Alle documentatie dient digitaal beschikbaar te zijn, bij voorkeur (ook) online, en als zodanig bovendien door opdrachtgever afgedrukt te kunnen worden.

2.5 Facturatie**E30 E-facturen**

Opdrachtgever voldoet aan de Europese norm EN16931 voor e-factureren en de bijbehorende gebruiksinstructies voor Nederlandse overheden. Hiertoe wordt gebruik gemaakt van SimplerInvoicing (SI). Opdrachtnemer dient opdrachtnemer digitaal te factureren, in één factuur per opdracht, dmv. e-facturen via dit netwerk, waarbij tevens een PDF-factuur aangeleverd dient te worden als bijlage bij de e-factuur.

Vanzelfsprekend geldt ook voor e-facturen dat ze dienen te voldoen aan de eisen die door de Belastingdienst worden gesteld; derhalve dienen facturen van opdrachtnemer ten minste de volgende informatie dienen te bevatten (deze eisen gelden dus ook voor de bijbehorende PDF-facturen):

- Factuurnummer
- Factuurperiode
- Beschrijving aard en aantal geleverde producten en/of diensten, incl. detailinformatie mbt. de betreffende prijzen (in euro's, excl. BTW)
- Opslagpercentage en -bedrag (in euro's, excl. BTW)
- Totaalbedrag (in euro's, excl. respectievelijk incl. BTW)
- BTW-tarief en -bedrag (in euro's)
- Tenaamstelling conform onderstaande:
 - Duo+
 - Tav. team I&A
 - Postbus 67
 - 1190AB OUDERKERK AAN DE AMSTEL
- Factuurreferentie: DUOIA05
- Naam en adres opdrachtnemer
- BTW-nummer opdrachtnemer
- KvK-nummer opdrachtnemer
- SEPA/IBAN opdrachtnemer

NB: Bij het versturen van e-facturen dient ons OIN-nummer (00000001854833171000) te worden gebruikt. Alle verplichte velden van SI-UBL zijn verder van toepassing. In aanvulling hierop wordt het gebruik van 'factuurreferentie klant' door Duo+ verlangd om de verwerking van e-facturen versnellen. Hier vult u dus 'DUOIA05' in. Ten slotte zien wij graag dat elke e-factuur is voorzien van een PDF-bijlage, met de betreffende factuur en evt. bijbehorende bijlage(n) samen als één PDF-bestand.

Door de geautomatiseerde verwerking van e-facturen bespaart Duo+ tijd en kunnen facturen sneller worden betaald. Als onderdeel hiervan hanteert Duo+ de volgende afspraken:

- Indien uw e-factuur niet bij ons afgeleverd kan worden doordat er technisch iets mis is met de e-factuur, dan wordt Duo+ hierover niet geïnformeerd. Er heeft immers geen aflevering plaatsgevonden. Uw dienstverlener, die voor u de e-factuur via het SimplerInvoicing netwerk heeft verzonden, ontvangt daarentegen wel een bericht. Dat is onderdeel van de stelselafspraken van SimplerInvoicing. U dient met uw dienstverlener een werkwijze overeen te komen.

- Er wordt géén bevestigingsbericht verstuurd van de ontvangst van een e-factuur; elke ontvangen e-factuur wordt in behandeling genomen.
- Indien een ontvangen e-factuur niet verwerkt kan worden, krijgt u hierover bericht van crediteuren@duoplus.nl; dit wijkt niet af van de reguliere werkwijze. Voorbeelden van niet verwerkbaar facturen zijn onvolledige facturen en facturen die niet aan de wettelijke eisen voldoen.

Als u technische vragen heeft over de aansluiting op het netwerk van SimplerInvoicing (SI-netwerk), dan kunt u contact opnemen met de leverancier van uw facturatie- of ERP-software. U kunt ook zoeken naar een dienstverlener op <http://get.simplerinvoicing.org>. Als u specifieke vragen heeft bij het inrichten van e-factureren naar Duo+ (bijvoorbeeld als u de koppeling wil testen), dan kunt u contact opnemen met crediteuren@duoplus.nl.

E31 Factuuraanpassingen

Eventuele aanpassingen tav. de facturering(smethodiek) door opdrachtgever dienen zonder kosten in door opdrachtnemer te worden doorgevoerd.

E32 Betalingstermijn

Opdrachtnemer hanteert een betalingstermijn van ten minste 30 dagen na ontvangst van een juiste en geldige factuur, na verificatie en acceptatie van de betreffende levering.

2.6 Rapportage

E33 Rapportage licentiepositie

Opdrachtnemer levert voor elke softwareleverancier / -fabrikant ten minste één maal per jaar een rapportage inzake de actuele licentiepositie van de betreffende software bij opdrachtgever, obv. een nulmeting en jaarlijkse tellingen. Een dergelijke rapportage bevat ten minste de volgende gegevens:

- **Totaaloverzicht licenties**
 - Type(n) licenties
 - Aantallen actieve licenties per type
 - Aanschafdatum/-data
 - Ingangsdatum/-data
 - Aflooptdatum/-data
 - Geldigheidsduur
 - Licentiecode (indien van toepassing)
 - Licentie autorisatienummer (indien van toepassing)
- **In het betreffende jaar aangeschafte licenties**
 - Type(n) licenties
 - Aantallen actieve licenties per type
 - Aanschafdatum/-data
 - Ingangsdatum/-data
 - Aflooptdatum/-data
 - Geldigheidsduur
 - Aanschafprijs (incl. separate vermelding opslagpercentage)

De licentieposities in dergelijke rapportages dienen overeen te komen met die welke bij de verschillende betreffende softwareleveranciers / -fabrikanten bekend zijn.

Desgevraagd stelt opdrachtnemer ad-hoc binnen één werkdag een adequaat licentieoverzicht ter beschikking.

E34 Overige rapportages

Daarnaast dienen ten minste de volgende rapportages aanwezig te zijn:

- Rapportage mbt. licenties per referentienummer (zie E28)
- Rapportage mbt. licenties per softwareproduct
- Rapportage mbt. bestellingen (orderhistorie)

E35 Rapportageformaat

Rapportages mbt. licentieposities en bestellingen dienen ten minste in Excel (XLSX en/of CSV) beschikbaar te zijn voor evt. verdere bewerking door opdrachtgever.

2.7 Portaal

E36 Portaal

Opdrachtgever stelt een online portaal beschikbaar voor ten minste het raadplegen van de actuele licentieposities (zie E33), alsmede bij voorkeur ook ter ondersteuning van het verwervingsproces (aanvraag, offerte, bestelling, levering en/of facturatie), de uitvoering van zaken als garantie, service en onderhoud, etc. en dergelijke.

Het portaal is volledig webbased te gebruiken, dwz. zonder gebruik te hoeven maken van technologieën als remote desktop, virtual desktop infrastructuur (VDI) en/of server based computing (SBC), zoals Citrix XenApp, Microsoft RDS, VMware Horizon, etc.

Het portaal ondersteunt ten minste poort 80 en 443 in combinatie met (de meest actuele versies van) de browsers *Microsoft Edge* en *Google Chrome*, zonder enige beperking vwb. weergave en functionaliteit, waarbij bovendien geen specifieke installaties op het device en/of in de browser nodig, zoals plug-ins (Java, ActiveX, Flash, SilverLight, etc.).

E37 HTTPS

Alle communicatie met het portaal geschiedt volledig obv. HTTPS. De securitylagen van de verbindingen mogen daarbij maximaal één (1) versie achterlopen (N-1) op wat als de securitystandaard wordt beschouwd.

E38 Beveiligingsmaatregelen

Opdrachtnemer en/of diens hostingpartner(s) dienen afdoende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen te treffen om de persoonsgegevens te beschermen en te voldoen aan de AVG/BIO. Opdrachtnemer waarborgt de vertrouwelijkheid van gegevens van opdrachtgever.

E39 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid (uptime) van het portaal wordt op jaarbasis voor ten minste 98% gegarandeerd. In geval van downtime dienen offerteaanvragen, bestellingen, etc. op andere wijze te kunnen worden ingediend (bijvoorbeeld per e-mail).

2.8 Ondersteuning

E40 Helpdesk

Er is een Nederlandstalige service-/supportdesk beschikbaar die voor opdrachtgever als "single point of contact" dienstdoet voor het stellen van vragen, melden van incidenten, etc., alsmede voor informatie over de afhandeling daarvan. Voor het stellen van vragen, melden van incidenten, etc. worden geen kosten gerekend. Het beantwoorden van vragen en het afhandelen van incidenten i.h.v. ondersteuning (support) dient inclusief te zijn voor zover dit geen wijzigingsvoorstellen (changes) behelst; hiervoor kan dus geen (aanvullende) vergoeding worden gevraagd.

De service-/supportdesk is op werkdagen telefonisch ten minste bereikbaar tussen 9:00 en 17:00. Digitaal (via het portaal en/of e-mail) kunnen vragen, meldingen van incidenten en, etc. 24/7 worden ingediend.

E41 Service Level Agreement (SLA)

Alle relevante afspraken rondom beschikbaarheid, ondersteuning (support) en dergelijke worden vastgelegd in een SLA waarin ten minste de van toepassing zijnde onderwerpen uit artikel 8 van de GIBIT 2020 (zie bijlage F.3) zijn opgenomen.

2.9 Exitstrategie

E42 Beëindiging raamovereenkomst

In het geval de raamovereenkomst wordt beëindigd of van rechtswege eindigt:

- Dient opdrachtnemer alle gegevens mbt. de volledige contract-/licentieadministratie van opdrachtgever bereidwillig en kosteloos aan opdrachtgever beschikbaar te stellen

en haar ten dienste zijn tbv. het (her-)registreren daarvan en van de contactpersonen / verantwoordelijken bij de betreffende softwareleveranciers / -fabrikanten.

- Dient opdrachtnemer, indien hij niet wordt aangemerkt als (één van de) nieuwe contractpartner(s), bereidwillig en kosteloos mee te werken aan een goede overdracht van kennis, ervaring en dossiers van lopende zaken aan opvolgende contractpartner(s) van opdrachtgever.

E43 Nadere overeenkomsten

Bij het einde van de raamovereenkomst worden, indien opportuun, nog lopende nadere overeenkomsten uitgediend tot de betreffende einddatum, binnen de in de raamovereenkomst overeengekomen en vastgestelde kaders. Daarna kan een dergelijke nadere overeenkomst niet meer worden verlengd, tenzij er in de betreffende nadere overeenkomst expliciet verlengingsopties zijn opgenomen en opdrachtgever deze wenst te benutten.